

고객 알권리 강화 및 경영 투명성 제고를 위한
2019년 정보공개 고객 수요분석 결과

2020. 1.



안동시시설관리공단

고객 알권리 강화 및 경영 투명성 제고를 위한

2019년 정보공개 고객 수요분석 결과

- ◆ 사전공표 항목에 대한 현황과 정보공개 청구 처리를 통한 공보 공개 추이 분석을 통한 경영 투명성과 신뢰도 향상
- ◆ 정보공개 고객 수요분석 결과를 반영한 고객맞춤형 정보 제공으로 고객만족도 제고

I 분석 개요

1. 분석 목적

- 2019년 사전정보 공표 항목 및 정보공개 청구 현황을 유형별로 분류·분석하여 고객 수요가 반영된 고객맞춤형 정보 제공
- 고객 중심 정보공개 제도 정착을 위한 체계 및 기반 마련

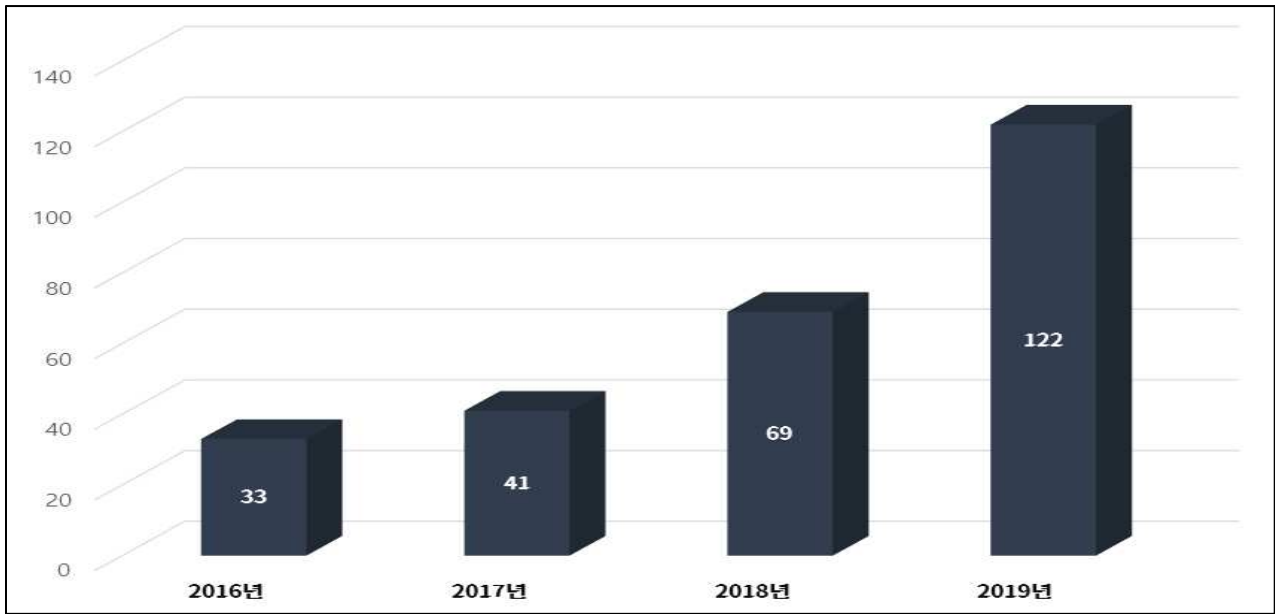
2. 분석 내용

- 정보공개 청구 접수 및 처리 현황 분석
 - 대상: 정보공개시스템을 통해 접수된 정보공개 청구 내역
 - 기간: 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
 - 내용: 정보공개 청구 접수 건수 및 처리현황 분석
- 사전정보 공표 현황 분석 및 공단 홈페이지 이용 만족도 분석
 - 대상: 공단 홈페이지에 게시된 정보
 - 기간: 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
 - 내용
 - 사전정보 공표 현황 분석
 - 공단 홈페이지 이용 고객 만족도 분석

II 수요분석 결과

1. 정보공개 청구 접수 및 처리 현황 분석

◦ 최근 4년간 정보공개 청구 접수 현황 분석



- 2016년 접수 건수 대비 2019년 접수 건수 269.7%(89건) 증가
- 청구방법의 편리성, 국민의 정보공개 제도 인식 향상에 따라 해마다 정보공개 청구 접수 건수가 증가하고 있음

◦ 2019년 정보공개 처리 현황 분석

구 분	상반기(1. 1. ~ 6. 30.)	하반기(7. 1. ~ 12. 31.)
전체 건수	72건	50건
공개 건수	19건	14건
비공개 건수	-	-
종결 건수	52건	34건
기타(청구취하, 부존재 등)	1건(부존재)	2건(청구취하)

- 동일인의 반복된 정보공개 청구에 따른 종결처리가 가장 많은 비중(상반기-72.2%, 하반기-68.0%)을 차지하고 있음

※ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령」 제6조 제5항 제1호에 따라 정당한 사유없는 반복적인 청구의 경우 종결처리

2. 사전정보 공표 현황 분석 및 공단 홈페이지 이용 만족도 분석

◦ 사전정보공개 현황 분석 : 총92건

분야	기능	공표목록
감사·윤리	감사	- [7건] 이사회 운영결과, 조직 및 인원현황, 감사계획, 감사결과, 일상감사 현황 및 우수사례, 부패행위 신고 및 처리결과, 범죄유형별 형사 처분 임직원 현황
	윤리	- [8건] 반부패 경쟁력 추진현황, 종합청렴도 평가, 청렴도 조사 결과, 임직원 행동강령 및 지침, 협력업체 행동강령, 비위면직자 취업제한 제도, 청렴계약 및 윤리서약, 청렴교육 현황
기획·재정	기획	- [12건] 부서별 주요 계획, 중장기 전략 및 경영목표, 정부 경영 실적 평가 결과, 고객만족도 조사결과, 주요 연구개발 과제 완료 현황, 각종 위원회 구성 및 운영, 각종 위원회 심의결과, 산학 협력 현황, 기관 업무보고 자료, 기관 관련 주요 법령, 소속기관 경영실적평가 결과, 청렴마일리지 운영 현황
	재정	- [4건] 예비타당성 조사 대상사업 및 조사결과, 각종 기금운영 계획, 기금 지원사업 사업선정 결과, 국비보조 및 정부보조사업 현황
법무·노무	법무	- [2건] 소송 주요 판례, 안동시시설관리공단 규정
	노무	- [4건] 노사 협의회 현황, 사회공헌 활동 현황, 지역사회 공헌 사업 현황, 사회적기업 지원 현황
인사·총무·회계	인사	- [2건] 채용통계, 해외파견직원 복리후생비 등 지급 내역
	총무	- [20건] 협력업체 포상내역, 협력업체 상벌심의 결과, 민원 주요 Q&A, 민원 처리 현황, 정보공개 청구 및 처리현황, 정보공개 공개 및 비공개 목록, 정보공개 제도 안내, 시청각기록물 보유 현황, 단위과제 목록, 비공개기록물 공개 재분류 목록, 기록물 생산 현황 및 폐기 목록, 전용 차량 운영 현황, 부서장 해외 출장 내역, 항공마일리지 발생 및 사용 내역, 친환경제품 구매 실적, 중소기업 제품 구매실적, 장애인생산품 구매실적, 성희롱 예방교육 현황, 대외포상 수상내용, 명예대사 및 홍보대사 운영현황
	회계	- [18건] 세금납부 현황, 법인카드 관리 현황, 법인카드 포인트 발생 및 사용내역, 임원(기관장 제외) 업무추진비성 경비 사용 내역, 상품권 구입 및 배부 현황, 전통시장 상품권 구입 및 배부 현황, 1천만원 이상 공사·용역·물품 계약 현황(수의계약 제외), 500만원 이상 공사·용역·물품 수의계약 현황, 1천만원 이상 공사·용역·물품 발주계획, 입찰정보, 수의계약현황, 예산 현황, 재무상태표, 손익계산서, 현금 흐름표, 재무제표에 대한 주석, 결산감사보고서, 대규모(100억원 이상) 공사정보
정보화	정보화	- [7건] 개인정보 보호방침, 개인정보파일 보유현황, 개인정보 처리업무 위탁현황, 개인정보 제3자 제공현황, 정보화사업 추진 현황, 공공데이터 개방사업 현황, 빅데이터활용 현황 및 계획
홍보·대외협력	홍보	- [5건] 홍보관·전시관·박물관 등 현황, 정기간행물 등록현황, 각종 공모전 개최현황, 홍보자료 현황, 홍보용품 제작 현황
	대외협력	- [3건] 해외기관 MOU체결, 해외협력사업 현황, 국제회의 참여 및 역할

- 공단 홈페이지 이용 만족도 조사 결과 분석
 - 조사기간: 2019. 1. 1. ~ 12. 31.
 - 조사방법: 홈페이지 하단 만족도 점수 및 의견 등록

현재 페이지의 정보 및 편의성에 만족하십니까?	☐ 5점(매우만족) ☐ 4점(만족) ☐ 3점(보통) ☐ 2점(불만) ☐ 1점(매우불만)
홈페이지 이용에 대한 여러분의 소중한 의견을 남겨주세요	등록

- 조사대상: 홈페이지 이용자 중 만족도 조사 참여자 54명
- 조사내용
 - 만족도 점수 분석: 평균 3.3점(5점 만점)
 - 고객 의견 분석

구 분	주 요 내 용
홈페이지 이용 관련	- 매우 만족스럽다 - 편의성에 만족한다 - 사용하기 불편하다 - 접근하기 쉽고 명료하다
통합 예약 관련	- 수영강의 접수하기 힘들다 - 수영 회원가입 절차가 간편하였으면 좋겠다 - 수영 접수 방법을 변경하였으면 좋겠다

III 향후 개선사항

- 정보공개의 처리 적정성 확보
 - 공단 특성을 반영한 비공개 세부기준 마련: 2020. 상반기
 - 정보공개 처리기간 준수 및 신속·정확한 자료 제공
 - 잦은 정보공개 내용의 경우 사전정보 공표 시 반영
- 사전정보 공표 충실성 확보
 - 사전정보 공표 등록건수 관리: 92건(지방공기업 목표건수 80건 이상)
 - 정보공개시스템 링크 연결 정기적 관리: 분기별
 - 사전정보 담당자 지정을 통해 정확하고 신속한 자료 제공